Entre gamme d'usages, dispositifs et personnalisation : qu'est devenu l'usage prescrit ?

Françoise Paquienséguy

Université Paris8 - Vincennes à Saint-Denis, France

L'article de Lacroix, Tremblay et Moeglin de 1992 sur « *Usages de la notion d'usage* » marquait très clairement l'antériorité de l'offre industrielle dans le processus de formation des usages. Cependant, il est bien entendu que les procédés d'innovation à l'œuvre en amont de la mise en marché, dans les unités de R&D [Defuans, 2006], de prospective et d'élaboration de scénarii d'usages, inscrivent déjà dans l'objet technique à venir la marque forte du social [Chambat, 1992] et concrétisent les évolutions de la vie quotidienne et de ses pratiques culturelles, communicationnelles, informationnelles [Moati, 2005] qui nous intéressent ici. C'est pourquoi il nous semble aujourd'hui falloir interroger la notion d'usages[1], au-delà des outils et objets techniques qui oeuvrent dans la sphère communicationnelle et médiatique pour y inclure également les services, les contenus transmis, téléchargés, archivés, lus, créés ou retravaillés par ces machines qui sont désormais plus que des machines à communiquer. Nous le ferons ici en croisant deux approches, l'une qui passe de l'offre industrielle et commerciale des Tic numériques à l'usage qui en est fait par l'utilisateur, et l'autre qui cherche à voir comment la prescription des usages se manifeste aujourd'hui.

Nous traiterons ici uniquement trois éléments discriminants pour l'étude des usages dans un contexte qui témoigne de ces changements socio-économiques, déjà analysés par ailleurs [Paquienséguy - 2006, 2005a, 2005b].

Nous retenons donc dans une première partie l'évolution de l'offre qui engendre l'élargissement de la notion de gamme d'usages qui dépasse désormais les fonctionnalités initiales du terminal. L'offre actuelle se positionne également sur les capacités de connectique des terminaux numériques des TIC, elle cherche à accélérer la formation de dispositifs de communication reposant sur une appropriation des Tic numériques par un dispositif social ; nous nous appuierons pour l'illustrer sur l'exemple d'un sous-groupe des 18-25 ans utilisateurs de téléphonie mobile. En effet, dès lors que le téléphone mobile est pris dans un contexte social, qu'il est ingéré à la fois par l'individu et le(s) groupe(s) sociaux qui l'utilisent (ou pas), l'usage prescrit ne l'est plus seulement par l'offre technique, et nous étudierons cette notion d'usage prescrit dans la deuxième partie afin de dégager différents niveaux de prescription d'usages. Cependant, certaines utilisations restent prescrites par l'industrie ou la mise en marché, à laquelle la législation ou la réglementation n'est pas étrangère d'ailleurs, et la prescription d'usage telle que De Certeau l'entend [De Certeau – 1990 – p.60-61] persiste de manière très forte et cohabite avec les nouvelles sources de prescription, ce qui renforce en fait la prescription d'usage.

1 D'usages seulement et non d'usages sociaux au sens justement défini par ces auteurs dans la suite de l'article.

Première partie : Un contexte économique en évolution

1. Gamme d'usages

L'offre industrielle dans le secteur des TIC numériques a évolué : elle comprend aujourd'hui simultanément, les réseaux, les terminaux, les contenus, les services et les contrats d'accès à la connexion. Elle est donc plus complexe à lire [Paquienséguy – 2004] premièrement parce qu'elle est très fournie, témoignant là des stratégies actives d'acteurs économiques à la recherche d'un marché, et deuxièmement parce qu'elle est en perpétuelle recomposition. En effet, elle est marquée par plusieurs changements majeurs étudiés par une sous- thématique de la MSH Paris-Nord2. Ainsi, les modalités de conception et de mise en marché se transforment, et s'accélèrent alors que dans un même temps les contenus évoluent, se déclinent sur plusieurs familles de terminaux ou de réseaux et s'adjoignent des services, cette profusion renforce le déploiement de l'offre industrielle. Celle-ci s'étend en effet, avec un double mouvement de concentration économique des acteurs de l'offre [Bouquillion – 2005] et d'exploration très vives des synergies fonctionnelles [Paquienséguy – 2004 – p.5]. Il faut donc tenir compte désormais dans l'étude des usages d'une transformation progressive de l'offre, sous la pression de plusieurs facteurs3, qui conduisent premièrement à un développement conséquent des contenus disponibles dans un format donné, deuxièmement à la multiplication des formats disponibles et enfin à la multiplication des terminaux. « S'il est peu probable que le même terminal offre tous les services du téléphone, du téléviseur et de l'ordinateur, il n'est pas improbable, en revanche, que ces trois terminaux utilisent le même réseau…c'est la multiplicité des terminaux qui favorise l'essor »[Balle, 2005, p.221].

L'évolution de l'offre technico-économique paraît fortement soutenue, voire anticipée, par les stratégies et les campagnes marketing des opérateurs et des câblo-opérateurs, qui font des performances techniques des terminaux et des réseaux l'atout premier de la technologie, alors qu'il reste central pour l'analyse des usages de ne pas se focaliser sur ces caractéristiques fonctionnelles de la technique afin de toujours considérer que « l'insertion sociale d'une nouvelle technologie de communication dépend moins de ses performances techniques et fonctionnelles que des possibilités qu'elle offre à une nouvelle intégration dans l'ensemble des significations sociales, culturelles, symboliques et imaginaires des modes de vie des usagers ». [Laulan, 1995, p.1]

La souplesse et la richesse de la gamme d'usages des TIC numériques (TICN) vient en partie des terminaux, qui possèdent tous des fonctionnalités nombreuses, comme c'est le cas pour la téléphonie mobile 3G, qu'elles soient d'ailleurs liées, ou pas, à leur fonction centrale, comme le réveil ou la calculatrice pour le téléphone mobile. Ces fonctionnalités seront exploitées diversement dans le cadre du forfait ou de l'abonnement qui fournira les contenus et les conditions d'exploitation de la TICN, à la fois pour l'utilisateur et pour l'opérateur ou le câblo-opérateur. Du point de vue de l'offre, il faut donc considérer la gamme d'usages, sous-tendue à la fois par les nombreuses et variables fonctionnalités des TIC numériques et l'offre de services adjointe, comme autant de chances pour le fournisseur de rencontrer un profil

[2] Nous renvoyons ici aux travaux traitant des « mutations des industries culturelles », conduits depuis 2004 par Philippe Bouquillion et Yolande Combès ainsi qu'à l'ouvrage, à paraître aux PUV, qui les présente.

[3] Ces facteurs ont été présentés et discutés à l'Ecole d'été du GDR Tics et Société à Carry le Rouet en septembre 2004, lors de la communication « De la convergence technique à la migration des fonctions de communication »

d'utilisateur, ou dans un premier temps de consommateur comme l'affirme le Directeur Général de LCI, Jean-Claude DASSIER[4] : « *... nous sommes pragmatiques : Atawad (anytime, anywhere, any device) est notre credo ! Nous disposons de contenus de qualité qui ont vocation à se trouver sur tout type de support. […] nous voulons être sur tous les supports et sous tous les formats car ainsi, nous serons là où le marché se développera le mieux* ».

La gamme d'usages peut donc s'analyser comme une « tactique » de mise en marché qui opère doublement. Elle permet d'optimiser et de suivre la consommation là où elle se fait car le consommateur rencontre une offre riche, large et souple lui permettant de configurer l'outil à sa situation de consommation en choisissant le type de terminal, d'abonnement, de contenus, de dispositif de communication. La gamme d'usages n'est plus seulement supportée aujourd'hui par les fonctionnalités de l'appareil terminal, puisqu'elle repose aussi sur le contrat souscrit avec le câblo-opérateur qui en fixe les modalités d'utilisation et qui conditionne l'accès aux contenus. Un des principes d'exploitation du marché par l'offre est donc de faire une proposition matérielle et commerciale à géométrie variable afin que chaque client puisse justement composer sa propre configuration, pas forcément stable ni pérenne d'ailleurs.

2. Formation de dispositifs

La mise en marché des TICN s'accompagne d'un grand nombre d'accessoires de connexion et d'interconnexion, de stockage ou de transfert qui viennent compléter et modifier l'offre première liée à une famille de terminaux, en constituant une chaîne technologique synergique, la gamme d'usages étant alors transformée, ou réorientée. C'est le cas, par exemple, du câble USB qui transfère les photos de la mémoire d'un téléphone-appareil photo à celle d'un ordinateur, lequel pourra, selon la chaîne technologique dans laquelle il est inclus, les expédier dans un mail, les imprimer, les exposer dans un site web ou enfin les archiver sur un CD. Les TICN ne fonctionnent pas seulement sur la référence d'un terminal dédié mais simultanément sur l'identification d'une fonction centrale et d'une aptitude intrinsèque à former un dispositif numérique. [Paquienséguy – 2005]

Techniquement, un dispositif peut se définir comme une « plate-forme haut débit raccordant des terminaux hétérogènes à des services et de contenus diversifiés » [Lequeux-Rallet, 2004], ce qui montre déjà qu'il est une construction au sens technique mais aussi social, puisqu'il matérialise les ambitions, les volontés et les stratégies des acteurs qui l'ont conçu et promu. Mais au-delà de la matérialité technique, nous pensons plutôt, comme Peraya, qu' « un dispositif se constitue d'un ensemble de moyens mis au service d'une stratégie, d'une action finalisée, planifiée visant à l'obtention d'un résultat […]. Nous proposerons donc les éléments de définition suivants : un dispositif est une instance, un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions, son fonctionnement matériel et symbolique, enfin, ses modes d'interaction propres » [Peraya, 1999, p.153]. Cependant, les stratégies d'acteurs à l'œuvre ici semblent également prises dans un mouvement plus ample comme le remarque Jeanneret : « Tout dispositif médiatique est la construction complexe d'un objet de nature symbolique et sociale ». On peut alors se demander « si la technique est porteuse du symbolique de la société d'information et de communication, ou vecteur non-dit de pratiques sociales, ou si les deux mouvements sont plus complémentaires qu'exclusifs. » [Jeanneret,

[4] in *ImodeMag*, mai 2006, p. 10

2005, p.50-51]. Il paraît donc difficile d'isoler les usages des Tic numériques dans un contexte spécifique donné quel qu'il soit (sphères privée, professionnelle ou domestique par exemple), et ce tout autant que tenter d'éloigner le poids des représentations que les usagers se font, à travers les discours commerciaux et médiatiques, des performances de la technique et des capacités de l'interactivité dans la formation des usages. En effet, au-delà de leurs performances techniques ces discours technico-commerciaux des acteurs de l'offre présentent ces appareils terminaux comme différentes pièces d'un dispositif proposant par exemple à partir d'un ordinateur portable sous windows XP, d'un téléphone fixe, et d'une connexion ADSL, de faire un réseau Wifi pour la maison. Cette première mise en dispositif, basée sur une logique de connectique et de compatibilité, se trouve grandement facilitée par la compétence technique des utilisateurs, qui, alliée à la simplification des manipulations, entraîne aujourd'hui une meilleure maîtrise des Tics, utilisées là où les difficultés de maniement limitaient les usages développés il y a encore peu [Miège-Bouquillion-Paquienséguy, 2003].

Mais il nous faut aller au-delà de ce premier niveau, matériel et technique, de la mise en dispositif, qui ne saurait être le seul car cette notion de dispositif, tel que Peraya le définit, nous semble être totalement opérationnelle dans l'analyse des usages. Le dispositif social formé et forgé par les utilisateurs constitue une part très importante - nous ne saurions la quantifier - des actes de communication pour lesquels les TICN servent de médiation. Nous l'avons d'ailleurs perçu dans un travail mené en juin 2006 sur la téléphonie mobile chez les 18-25 ans5. Deux aspects de cette mise en dispositif de communication émergent : les tactiques d'appels et le groupe premier d'échanges.

2.1. Les tactiques d'appels

Les tactiques d'appels sont extrêmement intéressantes. Elles regroupent toutes les manières de faire, de prévoir et d'agir des utilisateurs de TIC numériques qui sont basées sur l'optimisation des éléments constituant le dispositif technique de communication en fonction de quatre critères principaux, d'importance fluctuante : le confort, le coût, l'équipement de leur correspondant, la durée de l'échange. Les jeunes gens interrogés disent unanimement utiliser un dispositif d'échange défini en fonction de ces critères et d'ailleurs leurs réponses montrent qu'ils activent (délibérément et en permanence) le dispositif technique le plus adapté à l'échange qu'ils vont avoir à partir d'un équipement initial polymorphe : c'est-à-dire qu'ils font le choix de la médiation technique à chaque acte connexionnel, ce qui leur permet de communiquer via une connexion à un réseau : *« C'est gratuit par Skype avec mon copain et ma famille, c'est plus pratique ».* (Anna - 25 ans - étudiante), « *Lorsque j'appelle une relation professionnelle, je préfère attendre d'être au calme, j'attends d'être chez moi* ». (Jessica - 24ans – étudiante – travaille à mi-temps). « *Le fixe est réservé aux appels locaux parce que c'est gratuit avec la free box*». (Aurélie – 25 ans – étudiante salariée). *« Pour les copains, je fais surtout du SMS, ils me permettent surtout d'économiser mon forfait et* les *SMS sont pratiques pour donner des rendez-vous* ».*».* (Benjamin – 24 ans – intermittent du spectacle). « *Avec mon nouveau téléphone j'ai la visiophonie mais je m'en sers pas, je connais personne qui l'a. (…) Encore faut t-il que la webcam ne le remplace pas.* » (Laurence

[5] Enquête qualitative conduite auprès de 75 jeunes franciliens de cette tranche d'âge, pratiquant tous la téléphonie mobile depuis plus de 2 ans.

– 23 ans – étudiante). Jean, 25 ans, fonctionnaire, dit utiliser son portable surtout « *quand [il] souhaite préserver l'intimité de [sa] conversation* ». En fait, les utilisateurs de ces différentes médiations techniques paraissent avoir des pratiques communicationnelles très structurées, et affectent à toutes des utilisations spécifiques qui les conduisent ensuite à s'exprimer sur leurs actes de communication de façon très rationnelle en termes d'objectif et de fonction. Ils fonctionnent selon des règles qu'ils ont édictées et intégrées, parmi lesquelles : appeler un fixe depuis un fixe, utiliser les SMS pour économiser le forfait, utiliser Skype ou MSN pour les conversations longues, fréquentes et longue distance, organiser les numéros favoris ou les numéros en illimités en fonction de leur groupe premier, biper ou envoyer un SMS pour être rappelé quand ils sont en « numéros favoris » dans le forfait d'un ami, basculer le plus d'appels possibles sur une offre triple play…

Mais au-delà des pratiques émergentes ou déjà connues, la tactique la plus intéressante reste l'exploitation maximale de leurs forfaits respectifs par des amis ou par les membres d'un couple : *« quand je veux lui* [son copain] *parler je le bipe et il me rappelle car je suis dans ses* [numéros] *favoris alors comme ça c'est gratuit »* [Valérie - 23 ans - hôtesse d'accueil]*,* « *J'ai un forfait 10 heures* [sur deux numéros] *pour mes deux meilleurs amis. Comme ça ils peuvent faire sonner mon portable, et moi je les rappelle après* » [Christopher – 25 ans – stagiaire en gestion]. Le dispositif constitué fonctionne donc ici sur trois niveaux : technique, puisqu'il s'agit des terminaux de même famille (téléphonie mobile ou informatique) ; commercial, d'abord parce que la première étape de la tactique d'appels consiste à être chez le même opérateur afin de bénéficier de tarifs promotionnels pour les communications et/ou l'équipement (offre triple play), ensuite parce qu'il s'agit de choisir des forfaits qui vont se compléter (numéros favoris, appels illimités en soirée…) ; social, puisque ces tactiques et ces choix sont faits pour faciliter et entretenir (quand c'est gratuit) l'échange entre les membres du groupe premier ; comme le dit Elodie [23 ans – Chargée de production stagiaire], « *mes contacts SFR savent que j'ai le millenium, du coup ils me bipent à partir de 21h et je les rappelle tout de suite si je peux* ».

Même partiel, cet inventaire permet d'envisager le spectre des gammes d'usages potentielles à partir des composants disponibles dans l'équipement des utilisateurs. Au-delà de notre enquête de juin 2006, d'autres indices témoignent ainsi de modifications des pratiques contemporaines de médiation de la communication interpersonnelle : comme par exemple Dell qui recherche une plus grande proximité avec ses clients : le constructeur a mis en ligne depuis le 17 juillet 2006 son propre blog : dellone2one.com, administré par certains de ses collaborateurs. Ce blog, en langue anglaise, regroupe les billets d'employés du premier fabriquant mondial de PC. On peut y trouver des vidéos et des tests des nouveaux produits, des retours d'expériences, et tout ce qui a trait à la stratégie, aux technologies et aux événements du fabriquant américain. « *L'objectif est de faire de one2one une communauté dont le moteur est la communication directe* », selon Lionel Menchaca, directeur média du blog6 pour qui la communication directe a donc déjà absorbé la connexion et reste directe, à l'image du face à face, malgré la présence de la médiation technique. La question est à retravailler, sans doute dans le sillage théorique de Boltanski et Chiapello [1999], Urry [2005] ou Ascher [2005] qui ont bien saisi « ce nouvel esprit du capitalisme » fondé sur les réseaux, les projets, la vision connexionniste du monde social et la place dominante accordée aux TIC numériques dans cette affaire.

---

[6] Atelier groupe BNP Paribas – 17/07/2006

Mais les conclusions les plus intéressantes pour nous ici sont les différentes formes de dispositifs, qui s'imbriquent les uns aux autres pour former un niveau d'usage. Niveau pertinent car il ne s'agit pas ici de la consommation, de l'utilisation des terminaux, de leurs fonctionnalités ou de leurs forfaits mais de l'exploitation, souvent flexible, des possibilités des terminaux, de leurs fonctionnalités et de leurs forfaits par leurs utilisateurs à des fins communicationnelles.

2.2. Le groupe premier d'échanges

Le dispositif le plus visible reste le dispositif relationnel. Il concerne le groupe premier d'échanges, dans lequel le jeune évolue, il est composé par les gens qu'il appelle le plus, avec lesquels il a des échanges très fréquents. Les plus fréquemment cités sont le copain ou la copine, les parents, l'employeur, les amis les plus proches, la fratrie. L'objectif des tactiques d'appels reste de communiquer le plus possible, dans les limites du forfait, avec le groupe premier afin d'être en contact fréquemment, quasi sans réserve via les SMS. Ces échanges, brefs et multiples via les SMS font vivre les groupes en faisant circuler l'information et lui offrent aussi un (leur ?) mode de fonctionnement et d'organisation. Les jeunes gens interrogés remarquent clairement que *« rien n'est organisé à l'avance, on s'envoie des textos et on décide ce qu'on fait* » [Laurence – 23 ans – étudiante], ce qui suppose de rester connecté au groupe premier en permanence. « *Je dois rester joignable pour ne pas perdre d'opportunité, pour le travail mais aussi avec mes potes* » [Benjamin – 24 ans –Intermittent du spectacle]. Laurence dit d'ailleurs que « le téléphone mobile rend plus disponibles, plus accessibles les individus entre eux, il permet d'être en contact plus facilement avec les amis ». Le groupe premier, dispositif relationnel assez stable, s'appuie sur le dispositif technique pour construire ses relations à distance, échanges informationnels nécessitant une médiation technique : « *Sur le portable les appels sont courts, surtout des SMS pour les infos c'est plus rapide* ». Une grande partie de ces échanges « *se bousculent quand on sort de cours* » [Julie – 25 ans – étudiante] car le téléphone mobile « *permet ainsi de s'organiser et de gagner du temps* » [Claire - 26 ans – étudiante] et « *Cela permet de s'organiser et d'anticiper sur le planning*. » [Eloïse – 27 ans – salariée d'un Centre social]. « *Il me sert plutôt à des conversations courtes, comme par exemple donner un rendez-vous…* » [Lila – 24 ans – stagiaire dans un théâtre].

Il nous semble ainsi que le dispositif relationnel s'anime et se meut avec le soutien du dispositif technique, principalement pendant les périodes où le groupe premier, en totalité ou en partie, reste éclaté, distant géographiquement mais ni socialement, ni affectivement. Le dispositif technique paraît lui-même organisé et structuré par l'activité communicationnelle à l'intérieur du groupe premier comme les tactiques d'appels l'ont montré. De manière exceptionnelle, un dispositif d'ajustement surgit afin de pallier les manques provisoires et fortuits du dispositif technique et de préserver l'intégrité du dispositif relationnel, le recours à la cabine téléphonique, par exemple, ou l'emploi du fixe pour appeler un portable sont les dispositifs d'ajustement les plus rencontrés dans notre corpus. Le dispositif technique, allégé par des tactiques d'appels qui pourraient d'ailleurs nous offrir une lecture de la structuration du dispositif relationnel, a été intégré dans la vie du groupe premier en fonction de ses pratiques communicationnelles. L'idée centrale est bien celle de « rester en contact » avec le groupe dans le journée avant de se préparer à l'activité, la réunion vespérale, (faire vivre le

groupe par les échanges d'information pendant ses moments de dislocation), elle transparaît très fortement dans les entretiens mais les propos de Nicolas |24 ans - étudiant en L3 en alternance] sont parmi les plus explicites : « *Alors quand je suis à l'université, je m'en sers peu en journée, je l'utilise pour mon réseau d'amis, mais principalement à partir de 19 heures. (…) Avant ? J'envoie des textos pour entretenir le contact, ou donner des petites infos, et je réponds quand j'en reçois, c'est un réflexe, si c'est court j'appelle aussi. (…) J'ai besoin de joindre et de pouvoir être joint à tout moment de la journée, c'est pratique et maintenant ça me paraît logique* ».

Si ces entretiens confirment que « les objets et dispositifs techniques ne sont pas a priori stabilisés dans une forme définitive. » [Proulx, 2000, p.1] nous pensons véritablement qu'il est nécessaire de prolonger le questionnement afin de voir comment les usages contemporains construisent cette instabilité et surtout dans quelle mesure ils empêchent une pérennisation des objets et des dispositifs. Notre hypothèse ultime serait alors que la stabilisation progressive des usages7, que les tactiques d'appels matérialisent en partie, se fait sur la base d'équipements techniques non stabilisés, ou du moins en évolution permanente du fait des industriels et des stratégies marketing de mise en marché qu'ils appliquent (nouveauté à Noël, prix attrayants à la rentrée de septembre, points fidélités…).

Deuxième partie : Transformation de l'usage prescrit

1. la notion d'usage prescrit

Le sens de l'expression « usage prescrit » a évolué parallèlement à celui des objets techniques. Nous avons précédemment déjà fait l'hypothèse que les TIC numériques étaient plus ouvertes, plus souples, que les technologies analogiques qui les ont précédées et que cette ouverture démultipliait les possibilités d'utilisation [Paquienséguy – 2004- p.7] , ce qui produisait des usages plus diversifiés en aval de l'insertion sociale et de l'appropriation. Il nous semble que la notion d'usage prescrit le définit toujours comme l'usage (ici compris comme utilisation ou pratique [Jouët – 1993]) imposé, et imposé initialement par le constructeur de l'objet technique puis par son designer, et « force est de reconnaître que les patterns d'usages effectivement stabilisés ne correspondent que rarement aux usages anticipés par les concepteurs » [Proulx, 1994, p.152]. Plusieurs textes des années 75 à 90 s'inscrivent dans cette perspective, qui ne porte pas (encore) sur l'usage social d'ailleurs. Ainsi, selon Akrich, [1987, p.52] l'usage est inscrit dans l'objet qui porte justement la marque des contraintes ou des incitations d'usages définies par le designer. La prescription d'usages est alors formée par la configuration de l'objet technique imposée par le constructeur, elle réside dans l'objet lui-même, qu'il s'agisse de spécificités fonctionnelles définies selon une logique technique, économique ou stratégique. En effet, pour « discipliner l'usage » le constructeur peut procéder à des « prescriptions d'interdictions » comme à «l'introduction dans le design de l'objet d'un dispositif contraignant » [Thévenot 1993, p. 100-102]. Dans le prolongement de l'objet lui-même, son mode d'emploi vient expliciter les utilisations, possibles, normées,

[7] Définis comme « des mouvements de réciprocité, de va-et-vient entre l'objet et l'usage qui constituent une véritable dialectique d'adaptation et d'ajustement entre la conception et l'utilisation des objets et dispositifs informationnels. Ces mouvements aboutissent (toujours provisoirement) à des cristallisations-stabilisations des modes d'usage. » [Proulx- 2000, p2]

dangereuses ou interdites « et demeure un dispositif particulièrement révélateur de la didactique des techniques (…) le mode d'emploi colle à l'objet (…) et n'en retient que ce qui peut se traduire en buts eux-mêmes réalisables grâce à l'appareil ». [Boullier, 199, p.242]

Ainsi dans une première définition, les prescriptions d'usages sont incluses dans l'appareil ou la technologie, elles sont limitées et explicitées, ce qui revient à imposer une certaine utilisation de l'objet à l'utilisateur ; les limites et possibilités sont connues et décrites à l'achat. Certains décalages s'immiscent ou prospèrent entre les usages ainsi prescrits et les usages effectifs, comme « le magnétoscope dont l'adoption prioritaire dans sa fonction « passive » d'enregistrement/lecture fut une surprise pour ses concepteurs, le micro-ordinateur pénétrant progressivement les domiciles et les organisations de travail grâce à la « convivialité » des interfaces, le vidéotex dont le Minitel est l'application la plus répandue, depuis le Plan Télématique gouvernemental de 1979 qui a consacré la première alliance de l'informatique et des télécommunications, ou encore le baladeur permettant un pas de plus vers l'autonomie que le radio-transistor, le fax et le répondeur, instruments de péri-téléphonie qui permettaient déjà une meilleure maîtrise du temps » [Jouët, 2000], tous ces objets techniques possédant une gamme d'usage restreinte, focalisée sur deux ou trois fonctions de base qui caractérisent d'ailleurs l'objet lui-même.

Les objets communicants contemporains et les TIC numériques proposent certes toute une panoplie de fonctions, de connexions et de fonctionnalités paramétrables, mais n'en contiennent pas moins pour autant un niveau de prescription technique, formaté et imposé par les spécifications fonctionnelles. Par contre, la liste des fonctions de base est plus longue et surtout plus complexe, plus technique. Pour un des derniers modèles de téléphonie 3G, par exemple : « Sony Ericsson W810i : plus qu'un mobile, un véritable juke-box dans votre poche ! Contenu du coffret : Téléphone + Batterie + Chargeur + Kit piéton stéréo + MemoryStick 512Mo + Câble USB (avec CD) + Guide » ou encore « Les atouts du DREAMPHONE G500i i-mode Haut debit : Lecteur de musique/ MP3 - Haut-parleurs stéréo - Appareil photo 1.3 mégapixels - Bluethooth TM -TV/Vidéo - Fonction clé USB ».

Mais ce niveau de prescription industrielle n'est pas le seul et ne nous paraît pas aujourd'hui le plus prégnant dans la formation des usages. En effet, la large gamme d'usages prescrits permet d'alléger la contrainte de la prescription technique, comme une clé USB qui sert aujourd'hui d'unité de stockage, de MP3, de dictaphone. De la même façon « le dispositif contraignant » constaté par Thévenot a tendance à s'atténuer, les constructeurs faisant de la standardisation, de la connectique, et des accessoires un argument de vente ; elle est d'ailleurs plus conséquente actuellement qu'aux débuts des technologies numériques, même s'il y a toujours des « concessions spécifiques » considérables comme la compatibilité, globale, ou relative à une concession (Windows XP, I-Pode, ou Palm par exemple). Ainsi les spécifications fonctionnelles des TIC numériques, même à l'intérieur d'une concession, contiennent moins de prescription d'usage ou plutôt proposent comme prescription la connexion, la mise en dispositif via les branchements, le téléchargement, le transfert, la concaténation, autrement dit l'usage ici prescrit se construit sur une logique d'assemblage, d'ouverture, de rapprochement des équipements et sur la synergie (technique) qui en résulte. Ce niveau de prescription a été la principale forme de prescription étudiée dans les années 80 (dans la période des TICs analogiques), prescription inscrite dans l'objet. Il est bien sur toujours présent mais œuvre différemment actuellement puisque l'offre industrielle est passé d'appareils dédiés, rattachés à une famille clairement identifiée (la téléphonie, l'audio-visuel,

l'informatique, le son, la photo…) à des appareils multi-fonctions qui peuvent s'interconnecter, ce qui élargit la gamme d'usages disponisbles.

2. les différents niveaux de prescription

Nous relèverons donc principalement trois niveaux de prescriptions d'usages que nous allons détailler : les spécifications fonctionnelles, l'offre commerciale, la mise en dispositif dans le groupe d'usagers. Ces niveaux fonctionnent comme autant de strates de prescriptions d'usages visant à contraindre, limiter, ou orienter les possibilités d'usages. Aucun d'eux ne nous semble prioritaire, ni définitif puisque les niveaux supérieurs permettent parfois de contourner les prescriptions instituées par des niveaux inférieurs. En effet, « les traits particuliers de chaque usage, s'ils reposent sur une analyse des propriétés techniques et des tâches, sont aussi marqués par la situation définie socialement. L'analyse technique se combine en effet à une analyse sociale implicite, dont tout humain en société est capable, et qui lui permet de marquer dans l'usage d'un objet ses propriétés sociales du moment. » [Boullier, 1992, p. 240]

2.1. Spécifications fonctionnelles

Nous ne reviendrons pas sur la prescription d'usages issue du niveau technique des TIC numériques. Les spécifications fonctionnelles définies par le cahier des charges du constructeur ou de l'industriel constituent les caractéristiques techniques de base de l'outil. Elles délimitent ses fonctions, ses capacités de connexion, les formats utilisables…Ce premier niveau provient donc des acteurs industriels, des équipementiers, sans qu'il y ait forcément un accord ou une continuité entre l'appareil et les services, autrement dit entre les niveaux technique et économique de prescription. Notons tout de même que les services de R&D de ces acteurs industriels travaillent de plus en plus à partir des données fournies par les usages avérés ou émergents des TICN déjà mises en marché et incluent dans la phase de conception et d'innovation des traces d'usages qui fonctionnent comme une prescription de renforcement de l'usage. Chambat [1994] le disait déjà avec une visée théorique, montrant la réflexivité des échanges entre technique et société et Defuans [2006] l'a montré sur le terrain de la téléphonie dans son analyse de la notion de client, dans la R&D chez France Télécom.

2.2. Offre commerciale

L'accès aux TIC numériques connectées, se fait par une souscription (forfait, abonnement, à l'acte…) de contrat entre l'acheteur et le fournisseur de contenus, de service, ou d'accès. « L'offre d'accès » définit la possibilité d'action du souscripteur, elle s'applique à une sphère délimitée par le contrat. Si elle n'est pas totale, si l'abonné n'a pas souscrit à toutes les options, toutes les fonctionnalités dans son contrat, les capacités techniques de l'outil (énoncées dans les spécifications fonctionnelles) seront révisées à la baisse et certaines d'entre elles inexploitables. Les contrats d'abonnement en téléphonie mobile le montrent bien : pour profiter de toute la gamme d'usages d'un téléphone 3G il faut souscrire un abonnement qui le permette, et qui autorise l'accès à tous les services qui y sont liés ; de la même façon, le choix d'un câblo-opérateur et d'un bouquet satellitaire viendra limiter l'offre de contenus alors que la parabole ou le câble, d'un point de vue technique, ne posent pas ces limites. Il apparaît donc que ce deuxième niveau de la commercialisation des contenus et des

services (y compris le simple accès au réseau) peut empêcher le développement de certains usages que les spécifications fonctionnelles avaient envisagés. Il intervient dans la prescription d'usages de manière marginale, ou forte dans le cas de certains abonnements qui offrent un service « en illimité », comme la téléphonie fixe dans les offres triple play, ou « l'illimité en soirée » dans le cas d'abonnement mobile comme nous l'a dit Jeanne : « *J'utilise beaucoup les sms que j'ai en illimité car mon forfait est seulement d'une heure trente, mais surtout j'utilise beaucoup beaucoup le fixe, je l'ai gratuit avec Internet* » [Jeanne – 22 ans – demandeuse d'emploi]. De la même façon les offres commerciales totalement gratuites de mise à disposition de logiciels de communication (Msn, Skype, Orange Link par exemple) peuvent élargir ou renforcer une gamme d'usages à la fois par rapport à l'outil de référence, ici l'ordinateur connecté en haut débit, mais également par rapport à l'utilisateur. « *Ma copine vit en Italie alors les grands appels du soir c'est sur Skype puisque j'ai le haut débit* ». [Jean – 24 ans – étudiant].

La gratuité et l'illimité pèsent donc sur la prescription d'usages, il y aurait presque ici une incitation du fournisseur très forte, très volontaire, et ce au même titre que les prescriptions restrictives incluses dans le contrat d'abonnement souscrit auprès du même fournisseur. La licence globale aurait pu, par exemple, s'inscrire dans ce niveau de prescription.

Les fournisseurs d'accès, de services et de contenus représentent donc une source de prescription d'usages, bien plus complexe à saisir que celle des industriels. Variable selon le comportement du marché et des clients, elle oscille entre des prescriptions sous forme de restriction (limites du forfait) ou d'interdiction (type de forfait) et des formes d'incitation voire de liberté totale (illimité – gratuit). Ce niveau de prescription nous paraît constituer à ce jour un élément de poids dans la transformation de l'usage prescrit car il permet de reconfigurer (à la baisse) les spécifications fonctionnelles d'une même TIC, qui selon ce niveau économique de prescription ne proposera plus la même gamme d'usages…

… à moins que le troisième niveau de prescription ne vienne invalider les limites posées par l'offre commerciale souscrite.

2.3. La mise en dispositif

Le terme de dispositif est à manier avec beaucoup de précautions car il a été défini de façons très diverses, selon des approches techniques [Lequeux-Rallet, 2004], sociale [Peraya, 1999] ou sociétale [Foucault, 1975] qui cherchent toutes cependant à étudier la nature des mutations à l'œuvre mais selon des angles spécifiques. Dans l'ouvrage *La société de l'information : Glossaire critique* [2005, p.50-51] Jeanneret, dans la lignée de Foucault, considère que « ce terme décrit des arrangements visant à faire reconnaître la légitimité et l'autorité du pouvoir sur les corps et les esprits afin de les faire entrer dans un cadre social commun. Dans cette perspective le dispositif s'apparente à une « technologie » du pouvoir. […] » ; Venica [2005] pense même qu'« à l'inverse, dans leurs récents développements, les dispositifs de communication et d'information s'attribuent un rôle d'affranchissement des pouvoirs et des pratiques par la technologie. » et elle note que « la légitimité des dispositifs (tant matériels que réglementaires) repose pour l'essentiel sur la capacité à affranchir les usagers des contraintes d'accès et sur la garantie de proposer aux consommateurs une apparente pluralité et une liberté de choix. »

Cependant, même si nous ne pouvons pas ici traiter totalement la notion de dispositif, trois éléments majeurs croisent notre questionnement actuel. Premièrement un dispositif doit être considéré comme un système social ; deuxièmement l'offre commerciale prône la mise en dispositif technique des Tics numériques et multimédias (téléphonie, clef USB, média center, triple play…) ; troisièmement les entretiens que nous avons menés ne montrent pas l'adhésion des jeunes adultes au discours commercial de promotion de mise en dispositif. En effet, le dispositif actif révélé par l'enquête n'est pas celui proposé par le niveau précédent de l'offre commerciale qui valorise la connectivité des appareils et la standardisation ou l'interopérabilité des formats. Les jeunes interrogés ne fonctionnent pas avec une logique de dispositif multimédia, que ce soit à partir du téléphone seul ou d'un agencement technique de plusieurs terminaux : « *Je maîtrise une bonne partie des fonctionnalités de mon téléphone mobile: SMS, MMS, Wap, enregistrements sonores. Mais je n'utilise que les fonctions qui me sont utiles : SMS et voix*. » [Eloïse – 27 ans – salariée d'un Centre social]. Ils répondent surtout considérer le téléphone « avant tout comme un téléphone » et continuer (comme leurs aînés ?) à préférer utiliser des outils dédiés et indépendants (l'appareil photo, le lecteur MP3, le caméscope numérique…). Par contre, l'organisation des relations sociales de ces jeunes adultes aujourd'hui repose sur un type de dispositif social qui valorise l'usage des Tics sur un principe de présence-absence, et d'espace-temps potentiel commun (être joignable en permanence).

Autrement dit, le niveau de prescription dont il est question ici n'est absolument pas relatif aux discours commerciaux (niveau précédent) mais au dispositif relationnel dans lequel évoluent les usagers communicants. En effet, leurs usages sont définis, en partie, en référence aux autres membres du groupe, sur des critères liés à la fois aux caractéristiques de l'espace-temps du destinataire (au travail, chez lui, en déplacement, la nuit…) et aux conditions économiques d'exploitation des forfaits (tactiques d'appels). *« J'étais au départ chez SFR, mais à la fin de mon contrat je me suis aperçu que les amis que j'appelais le plus souvent étaient chez Orange. En plus, j'ai profité d'un nouveau portable intéressant en souscrivant chez Orange. »* [Jean – 24 ans – étudiant]. La mise en dispositif fonctionne dans le groupe d'usagers de référence avant tout.

Conclusion

Suivant de De Certeau nous devrions nous interroger maintenant sur les tactiques de contournements ou de braconnage à l'œuvre à partir d'une prescription d'usages renforcée sur trois niveaux, et les tactiques d'appels pourraient déjà, d'ailleurs, constituer une réponse partielle.

Cependant, il nous semble falloir conduire la réflexion différemment puisque nous avons vu que l'usage avéré des Tic est en train de se stabiliser sur la base de composants autonomes qui aussi peuvent s'associer (logique de kit reposant sur la compatibilité, l'interopérabilité et l'interconnectivité), ce qui le conduit à être reconsidéré en permanence dans une recherche permanente d'optimisation des conditions technico-économiques de communication inter-personnelle. Ainsi, une pratique de communication peut-elle évoluer au grès d'une opportunité technico-commerciale. L'ajustement et la recherche permanente d'une exploitation maximale de l'offre (technique et commerciale) appartiennent à la formation des usages des Tic numériques. Comment donc « contourner » l'usage prescrit qui se présente

sous plusieurs formes, technique, commerciale et sociale ? Les consommateurs sont répartis, depuis longtemps, par les acteurs de l'offre selon une typologie qui montrent leurs attirances ou résistances pour une des formes de prescription et produisent selon leur mode d'appropriation des tactiques de contournement (ou d'adoption) d'une grande variété. Quelques comportements en témoignent, les technophiles par exemple souscrivent sans concession au niveau technique cherchant presque à vérifier la prescription. D'une autre façon, le piratage illégal (via le téléchargement en peer to peer avec des logiciels gratuits comme Emule ou Shareaza) exploite au mieux les capacités techniques pour ne contourner que le mode éditorial de commercialisation. N'est ce pas là, aussi, un usage avéré ?

BIBLIOGRAPHIE

AKRICH, Madeleine [1987], « Comment décrire les objets techniques ? », *Technique et culture*, n°. 9, p. 49-64.

ASCHER François, 2005, *La société hypermoderne*, Editions de l'Aube, coll. Essai, La Tour d'Aigues

BOLTANSKI , Luc et Eve CHIAPELLO [1999], *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris/ Gallimard (NRF)

BOULLIER Dominique [1992] « Mode d'emploi : traduction et réinvention des techniques » in *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, sous la direction de GRAS Alain, JOERGES Bernard, SCARDIGLI Victor, Editions L'Harmattan, coll. Logiques Sociales, Paris

BOUQUILLION, Philippe [2005] « The formation of Cultural and Communication Industry Poles : between financial coups and the integration of industrial production lines», working paper ACI – MSHParisNord,http://www.observatoireomic.org/omic_docsPres.php?type_doc=1&docID=49&theme=1&paraID=-1

CHAMBAT Pierre, [1992] *Communication et lien social – Usages des machines à communiquer*, (sous la dir. de) Paris, Cité des sciences et de l'industrie/Descartes

CHAMBAT Pierre, [1994] «NTIC et représentation des usagers» in *Médias et nouvelles technologies : pour une socio-politique des usages* sous la direction de VITALIS André, Éditions Apogée, Rennes, p.50

De CERTEAU Michel, [1990] *Les Arts de faire*, Tome 1 « L'invention du quotidien » Editions Gallimard, coll. Folio Essais

DEFUANS Christine, [2006] *La notion de client dans le conception des services de télécommunications - Etude à partir du cas de France Télécom Recherche et Développement*. Thèse de doctorat -Université Grenoble3

FOUCAULT Michel, [1975] *Surveiller et punir : naissance de la prison*, Paris, Gallimard

JEANNERET Yves [2005] *La société de l'Information : glossaire critique*, La Documentation Française, Paris

JOUËT, Josiane (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, 60, p.99-120.

JOUËT, Josiane [2000] « Retour critique sur la sociologie des usages », in *Réseaux* n°100, p.488-521

LACROIX Jean-Guy, TREMBLAY Gaëtan, MOEGLIN Pierre, (1992), « Usages de la notion d'usage » *Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, Inforcom, huitième Congrès de la SFSIC, Lille, p.241-248

LEQUEUX Fabrice, RALLET Alain, [2004] « Un Internet peut en cacher un autre » *Réseaux n°124*, p. 210-

MIEGE Bernard, BOUQUILLION Philippe, PAQUIENSEGUY Françoise, *COncepts de Services ADaptés aux Environnements d'usages – COSADE*, document de synthèse final – convention Bouygues Télécom & Gresec -diffusion recherche autorisée - décembre 2003 – 20p

MOATI Philippe, [2005] *Nouvelles technologies et modes de vie : aliénation ou hypermodernité ?* (sous la dir. de) La Tour d'aigues, Edition de l'aube, 284 p.

PAQUIENSEGUY Françoise, [2006a] « Les technologies d'information et de la communication : constat, questionnements et hypothèses », in Ouvrage à paraître, BOUQUILLION Philippe, COMBES Yolande, Presses Universitaires de Vincennes

PAQUIENSEGUY Françoise [2006b] « L'étude des usages en SIC aujourd'hui : bilan et perspectives » in Actes du Congrès de la SFSIC, Université Michel Montaigne-Bordeaux3, mai 2006, 10p.

PAQUIENSEGUY Françoise, [2005] « La formation des usages l'ère des TIC numériques » in *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Université Michel Montaigne-Bordeaux3, Gresic, tome 2, septembre 2005 pp 129 à 138

PAQUIENSEGUY Françoise, [2004], « De la convergence technique à la migration des fonctions de communication », Communication à l'Ecole d'été du GDR Tic et Société, Carry-le Rouet, 21 p.

PERAYA Daniel [1999]. « Médiation et médiatisation: Le campus virtuel » in *Hermès*, n°25, 153-167

PROULX Serge, [2000] La construction sociale des objets informationnels: matériaux pour une ethnographie des usages, 6p. http://barthes.ens.fr/atelier/articles/proulx2000.html

PROULX Serge, [1994] «En guise de synthèse: les différentes problématiques de l'usage et de l'usager», in A. Vitalis, éd., *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, éditions Apogée, Rennes, p. 149-159.

THEVENOT, Laurent (1993), « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », *Raisons pratiques*, n°4, p. 85-111.

URRY, John, 2005, *Sociologie des mobilités*, Armand Colin, Liège, chapitre 5 « Temporalités »

VENICA Catherine, [2005] « Dispositifs » working paper ACI – MSH Paris Nord, http://www.observatoire-omic.org/omic_docsPres.php?docID=8&type=2&paraID=-1